

GC-MA-001

Manual de Comunicaciones

Mesa de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior de Antioquia – MBIES

Elaboró	Cargo	Firma	Fecha
Manuel García Pacheco Coordinador Sistema de Bibliotecas Politécnico Jaime Isaza Cadavid 11/08/2010	Asesor Comité Coordinador		16/10/2014
Revisó/Modificó	Cargo	Firma	Fecha
Julieth Xiomara Salgado Ocampo	Comité de Comunicaciones		14/12/2017
Aprobó	Cargo	Firma	Fecha
Manuel García Pacheco	Coordinadora MBIES		14/12/2017
Fecha de Creación	01/12/2014		
Fecha de actualización	30/04/2017		
Versión	2		

1. Información básica de la agremiación:

Nombre de la agremiación:	Mesa de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior de Antioquia - MBIES
N° de Acuerdo, fecha y entidad que la otorgó	Acuerdo No. 1 del 24 de agosto de 2011 por lo cual se formaliza la consolidación de Mesa de Bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior de Antioquia.
Radio de acción (territorio) principal de sus actividades.	Instituciones de Educación Superior de Antioquia MBIES

2. **Organigrama General Mesa de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior de Antioquia - MBIES**



3. **Modelo de Gestión MBIES**





Misión

Gestionar los procesos de comunicación y relaciones interpersonales entre los miembros de la Mesa de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior de Antioquia MBIES por medio de la transferencia de información veraz y oportuna a las respectivas áreas de la agremiación.

Visión

Ser un ente indispensable para la Mesa de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior de Antioquia MBIES, caracterizado por la efectividad de sus procesos y transmisión de información veraz y oportuna a las áreas de la agremiación, a su vez, ser reconocido por servir de puente entre la coordinación y los demás miembros de la MBIES.

Política de Comunicaciones

Para la Mesa de Bibliotecas de Instituciones de Educación superior de Antioquia, el uso de los medios de comunicaciones debe estar normalizado con el objetivo de asegurar y facilitar la comunicación interna y externa de la agremiación. Los medios electrónicos permiten el intercambio de información oficial entre los miembros de la MBIES y la comunidad en general, por ende éste no puede convertirse en una herramienta de datos indiscriminados, en los casos en que se requiera socializar una comunicación o información, se debe solicitar al Comité de Comunicaciones a través de una solicitud la publicación de la misma o en su defecto cada Coordinador de Comité deberá hacerla llegar.

4. Objetivos

4.1 General

Potenciar y fortalecer el desarrollo de las labores diarias de la MBIES mediante la creación de un espacio formal de comunicación que gestione los procesos laborales, humanos y profesionales entre los miembros de la Mesa de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior de Antioquia MBIES

4.2 Objetivos Específicos

- Actualizar y desarrollar contenidos de todos los medios de comunicación.
- Generar acciones comunicativas en los procesos laborales de la Mesa de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior de Antioquia MBIES para integrar todos los miembros de la agremiación.
- Evaluar la efectividad de los medios y acciones de comunicación.
- Gestionar los procesos de comunicación y relaciones interpersonales entre los miembros de la agremiación.
- Generar un clima organizacional óptimo para el trabajo cotidiano.

- Posicionar la comunicación como un elemento estratégico que direcciona y da control a todos los procesos de la MBIES.
- Lograr que todos los miembros de la MBIES se involucre con los medios y acciones de comunicación llevadas a cabo por el comité de comunicación y tenga credibilidad de los mismos.
- Equilibrar la comunicación informal con la formal de manera que permita optimizar los procesos diarios de la MBIES.
- Establecer espacios de interacción e integración como herramientas para la retroalimentación entre los miembros de la MBIES.

5. Historia

La Mesa de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior de Antioquia MBIES, es una red conformada por las bibliotecas académicas que desarrollan servicios bibliotecarios, promueve el desarrollo y el fortalecimiento de políticas de información, programas y proyectos en beneficio de la comunidad académica y de la sociedad en general.

Los primeros pasos de la Mesa de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior de Antioquia MBIES, se han dado por la necesidad del sector de bibliotecas en articularse a los procesos y las políticas de desarrollo de la gestión bibliotecaria y de los sistemas nacionales y regionales de información, de los aspectos de cooperación en redes e integración o agrupamiento de sectores para lograr condiciones de impacto regional y local como complemento a los efectos de la globalización.

La dinámica de una ciudad en procura de su cohesión y el establecimiento de estrategias para la equidad y la responsabilidad social fue el escenario que llevó a que en la composición del Consejo Municipal de Cultura de la ciudad de Medellín, pensara en las bibliotecas de Instituciones de Educación Superior de Antioquia MBIES como la institucionalidad que permite la transferencia del conocimiento de la sociedad, por el acumulado de la cultura, necesaria para el reconocimiento de las fortalezas y debilidades de la interacción humana.

De igual manera las acciones propias de integración del sector, han sido una constante en la medida que otras iniciativas han permitido fortalecer el camino de la solidaridad. Cabe destacar los grupos, asociaciones, propuestas conjuntas y hasta proyectos, que unidos en la respuesta por satisfacer las necesidades de los usuarios, han llevado al compartir de recursos de información, de formación de los usuarios y de intercambio de publicaciones garantizando el derecho a la información de los individuos y las comunidades. La Ley General de Cultura, en este caso, habilita al sector para entender al ciudadano lector y creador de su conocimiento, posibilitando el diálogo cultural en la recreación del mismo con otras expresiones artísticas y culturales.



Para el año 2008 este panorama era el cimiento en el que se elige la primera representación del sector en cabeza de las MBIES y al mismo tiempo se inician las discusiones y evaluaciones del impacto y prospectiva de un Plan de Desarrollo Cultural para la ciudad con vigencia de diez años, reconociendo en un primer acercamiento las bibliotecas en el concepto más amplio y en particular las de Instituciones de Educación Superior (IES) de Antioquia, esta últimas en las que se sustenta el conocimiento, y concluyendo que la apropiación social del conocimiento requería una dinámica de articulación en el que aspectos culturales y bibliotecológicos eran fundamentales.

La gestión del conocimiento para la cultura y la educación fue tomando forma en un diálogo que traspasó los límites territoriales de la ciudad, región y a la par con el sector cultural de las IES fue necesario pensar que la BIES tiene una apuesta más allá de la instrumentalización de los servicios de préstamo y de acceso a la información, ya que es parte de un modelo cultural y educativo en el que también están comprometidos la calidad, la cobertura y el bienestar de los ciudadanos.

Con esta reflexión se llegó al año 2010, en el que las expectativas, inquietudes y consultas se fueron materializando en el documento “Acuerdo de Voluntades”, que interpretaba un poco las líneas estrategias de la gestión del conocimiento en el Plan de Desarrollo Cultural de Medellín, que aún estaba en etapa de formulación y discusión , pero a la vez se sustentaba en los postulados y axiomas de una política formulada por algunos actores del sector denominada “Documento de Medellín por unos servicios bibliotecarios para todos y todas”

Es así que la concertación permanente y el encuentro periódico de los responsables de las bibliotecas académicas, con el respaldo de las directivas de las Instituciones de Educación Superior (IES) de Antioquia, permitieron que en el 2011 se lograra la consolidación del documento, en el cual se formaliza la “conformación de la Red de Bibliotecas Académicas con la finalidad de ejecutar planes, programas y proyectos encaminados a la consolidación de una política pública cultural y bibliotecaria en el ámbito de las Instituciones de Educación Superior”, fue así como el 26 de septiembre del 2013 se realizó la presentación de la Mesa de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior de Antioquia a los rectores y académicos.

El objetivo general de esta Red de Bibliotecas Académicas ha sido uno de los componentes en el que se ha hecho la propia práctica, pues permitió el encuentro, el diálogo, la reflexión y la comunicación para su formulación y de esta manera se espera seguir la consolidación de las políticas bibliotecarias de las IES, el fortalecimiento de la red y el desarrollo bibliotecario de las IES a nivel regional y departamental con prospectiva nacional e internacional.

El Acuerdo de Voluntades, fue entonces una estrategia conceptual, que ha permitido integrar y articular algunas de las inquietudes y recomendaciones que en materia de bibliotecas académicas se han venido planteado para reconocer la labor de la biblioteca en las Instituciones de Educación Superior, buscando categorizar en el ámbito de la política pública la función de ofrecer recursos de información con calidad, entendiéndose en la dinámica de aportar a la formación integral de la comunidad académica y fundamentalmente del ciudadano. El año 2012 fue la etapa de conseguir la aprobación por

parte de los Rectores del Acuerdo, la consolidación de un plan de trabajo, el fortalecimiento de la participación de las instituciones y desde luego la oportunidad para visualizar el horizonte, que en el campo de la información, la cultura y la educación conforman el Sistema de Información Académica de la Región, en este caso puntual el Departamento de Antioquia.

El Acuerdo de Voluntades No. 1 realizado el 24 de agosto de 2011 de la “Mesa de Bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior de Antioquia”, está dado y formalizado para comprender a la BIES en la función de transferencia del conocimiento de la sociedad y por tanto es una apuesta por que como sistema pueda incidir en las políticas públicas para la gestión de la información y de esta manera se piense en la oferta de recursos de información en condiciones de equidad, con los análisis oportunos de rentabilidad, en la prestación de servicios con estándares y condiciones propias para una educación de calidad, en el establecimiento de los componentes conceptuales y metodológicos que hagan de la sociedad y de los ciudadanos más íntegros en su devenir cultural y social, en el uso de las tecnologías como herramientas que permitan la construcción de comunidades con inteligencia social y apropiadas de su cultura y como unidades de información con un modelo cooperativo y solidario en beneficio del engranaje educativo del Departamento de Antioquia.

6. Comité de Comunicaciones MBIES

6.1 Presentación del Comité

En la actualidad la comunicación se ha posicionado como un elemento estratégico con el cual las organizaciones de cualquier sector- en esta caso la - Mesa de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior de Antioquia MBIES - deben apoyarse para lograr un clima laboral óptimo en el que las relaciones laborales sean sólidas, encaminarlas hacia la efectividad y el rendimiento y mantenerse sostenibles en el tiempo, por esta razón es fundamental la creación del comité de comunicaciones en la MBIES, que tiene como función principal el apoyo integral a la comunicación organizacional que se gesta internamente, de manera que todo el público interno se apropie de los lineamientos oficiales y tenga sentido de pertenencia por la agremiación.

Algunas de sus funciones claves serán:

- Administrar medios y acciones de comunicación dentro de la Mesa de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior de Antioquia MBIES, para que de esta manera el público interno mantenga informado de todos los sucesos relevantes que ocurren en el día a día de la agremiación.
- Gestionar los procesos de comunicación y relaciones interpersonales entre los miembros de la Mesa de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior de

Antioquia MBIES, con el fin de potencializar sus habilidades laborales, humanas y profesionales, para lograr una mayor productividad.

- Involucrar a los demás colaboradores dentro del proceso de construcción de contenidos para que se apropien de los medios y acciones de comunicación, pero también, para que se comprometan con la MBIES y descubran lo necesarios que son para el funcionamiento de la misma.

6.2 Recursos del Comité de Comunicaciones

Financiero: Dinero para los materiales o insumos para las actividades y productos comunicativos a realizar.

Físico:

- Bases de datos de la Mesa como son: sus miembros, beneficiarios, patrocinadores, medios de comunicación, colaboradores.
- Calendario de actividades anual de la MBIES.
- Utilería de la empresa (papel, lapiceros, etc.).
- Carteles con los próximos eventos a realizar.

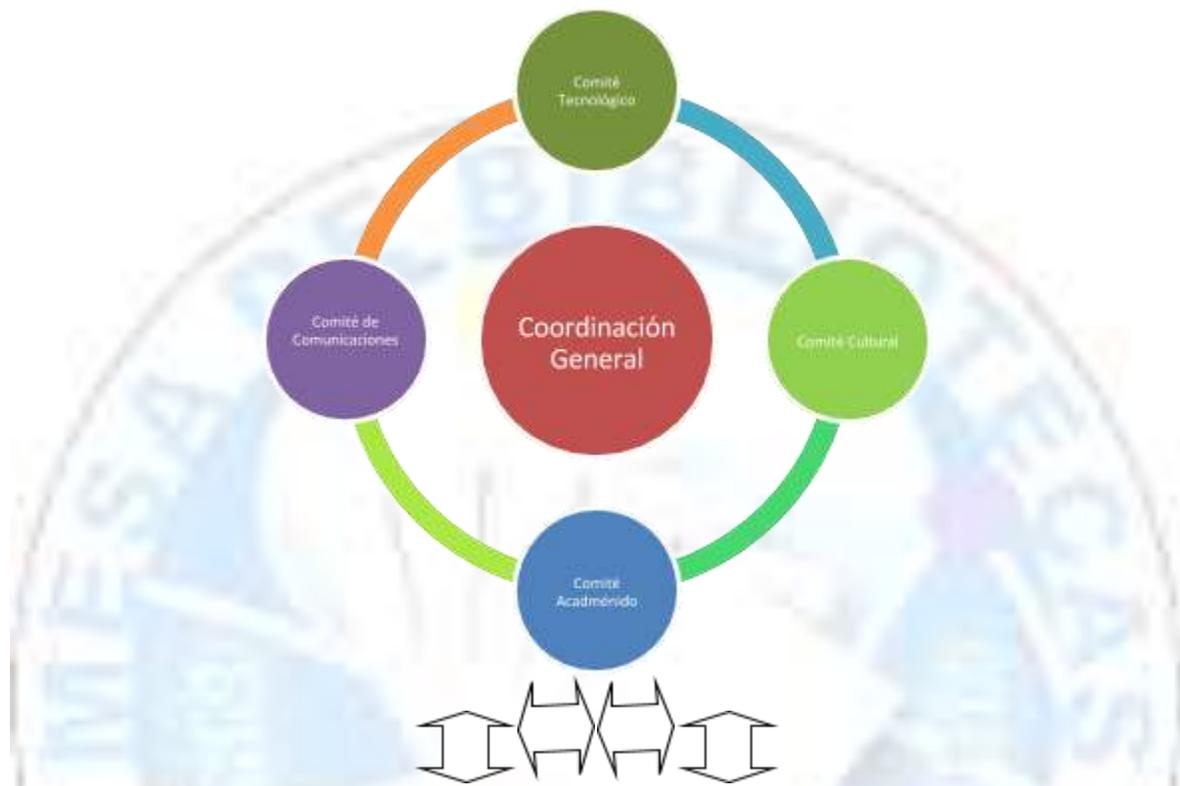
Humano: Los integrantes del comité que representan las diferentes instituciones miembros de la MBIES, quienes se encargarán de promover, mejorar y fortalecer la comunicación en la agremiación, específicamente en la parte interna de la misma.

6.3 Escenarios de Transmisión de Información

Los escenarios de transmisión de información con los que deberá contar el comité de comunicaciones de la Mesa de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior de Antioquia MBIES, son los diferentes medios comunicativos con los que cuenta la agremiación, entre ellos la página web; las circulares, los memorandos, el correo oficial de la MBIES, los comunicados, boletines, actas de reuniones. Seguidamente de aquellos que el Comité a futuro cree como intranet, video institucional entre otros.

Dichos medios o productos comunicativos le permitirá al Comité de Comunicaciones transmitir información interesante pero sobre todo relevante de la MBIES para el público interno. Por otra parte, otro tipo de escenarios de transmisión de información serán las actividades o acciones comunicativas como las capacitaciones, las jornadas, reuniones de trabajo y las celebraciones. Estos escenarios le facilitan el proceso de transferencia de la información y por ende la dinamización de los procesos laborales de la agremiación

6.4 Flujo de Comunicación del Comité



- Fortalecer los vínculos laborales y personales en el público interno de la Mesa de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior de Antioquia MBIES. Impulsar el desarrollo de los procesos a nivel interno.
- Fortalecer la apropiación de los colaboradores por los productos comunicativos de la agremiación.
- Crear oportunamente estrategias y canales de comunicación para transmitir.
- y difundir la información de la Mesa de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior de Antioquia MBIES.
- Contribuir al logro de los objetivos estratégicos de la MBIES.
- Dinamizar los procesos de comunicación al interior de la agremiación.
- Equilibrar la comunicación formal y la informal.
- Generar efectividad en los mensajes que se dan al interior de la MBIES.
- Apoyar el posicionamiento de la MBIES en el público interno de y por ende en el externo.

6.5 Código De Ética Para El Comité De Comunicaciones

El comité de comunicaciones de la Mesa de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior de Antioquia MBIES debe estar fundamentado en la ética y valores que conserven la buena imagen de la agremiación inicialmente en el público interno para luego ser proyectada hacia el externo de la misma, de modo que permita fortalecer las relaciones de la agremiación con todos sus públicos objetivos y genere un posicionamiento de la MBIES en la mente de dichos públicos, de manera que haya colaboradores apropiados y comprometidos con la agremiaciones.

Del profesional

Los integrantes del comité -entendidos éstos como profesionales de la información por sus habilidades y capacidades- tienen la responsabilidad de crear canales, medios y acciones de transferencia de la información y comunicación efectiva con el fin de dar a conocer los intereses y opiniones de los diferentes colaboradores que hacen parte de la agremiación. Deberán tener un comportamiento adecuado con los que trabajan a su lado, para crear lazos de confianza entre los mismos y con esto poder entablar un ambiente de armonía con los intereses de la MBIES y con los colaboradores que hacen parte de ella, teniendo relaciones fuertes y duraderas con todos sus públicos, otorgándoles el mismo nivel de importancia a cada uno de ellos.

Deberán velar por las necesidades de los miembros, puesto que ello generará el resultado de un buen proyecto que beneficie a la MBIES. Los profesionales de este comité deberán ser leales y mostrar eficiencia en los servicios profesionales que ofrecen. De la misma manera tendrán que saber ser colegas y compañeros para mantener la integridad de la Mesa, así mismo tienen la obligación de respetar y escuchar las opiniones de los demás, y de esta forma crear un diálogo en las mejores condiciones.

El secreto ético para este comité de comunicaciones se orienta en aquellos asuntos en los cuales corre riesgo la MBIES y/o el bien común. Para ello, los integrantes de este comité estarán presentes como líderes en la realización de proyectos, ya que están encargados de entrelazar las ideas del grupo de trabajo con los contactos que éste tenga, para obtener un excelente resultado, para beneficio de la MBIES.

Del comportamiento

Los integrantes del comité de comunicaciones de esta agremiación deben ser coherentes con lo que dicen y hacen dentro de la MBIES su labor debe ser constante y persistente ya que de ellos depende el flujo de la comunicación dentro de la Mesa, no sólo de la información oficial para el posicionamiento de la misma sino de la comunicación que fortalece las relaciones de los miembros.

Sus acciones y productos comunicativos deben apuntar a la información veraz y honesta del público interno de la MBIES. Además saber actuar en el momento oportuno y adecuado frente a determinada situación, lo cual deben hacerlo con lealtad y compromiso con la agremiación.

Deben ser personas activas, dinámicas, estratégicas y hábiles para reconocer las necesidades del público interno y poder buscar soluciones alternativas que las satisfagan, además de las necesidades generales de Mesa en materia de comunicación, por lo cual constantemente deberán evaluarla, para conocer su estado y proponer estrategias que la mantengan vigente, comuniquen la razón de ser de la agremiación y gesten el cambio para el mejoramiento de los procesos, haciendo que la MBIES sea más efectiva.

Deben hacer uso de sus conocimientos y habilidades para gestar relaciones directas y cercanas con los demás miembros y colaboradores y ser constante con ellos para proporcionarles frecuentemente noticias de interés de la Mesa para que cada vez se sientan más comprometidos con ella.

Además deben ser personas receptivas a las opiniones de los demás y apuntar siempre a mantener un clima laboral adecuado. Su trabajo debe ir de la mano de la Coordinación de la MBIES, por lo cual tienen que ser serios, responsables y propositivos, de modo que la coordinación de turno pueda depositar su confianza en ellos.

Finalmente deben ser prudentes para actuar y tomar decisiones, teniendo en cuenta que éstas no afecten a ninguno de los miembros y por ende brindarles igual importancia a todos ellos; será de vital importancia que hagan un buen tratamiento de la información, teniendo en cuenta que ésta siempre debe contener datos precisos y certeros, para apuntar al posicionamiento y reconocimiento de la agremiación.

De las relaciones

El comité de comunicaciones de la Mesa de Instituciones de Educación Superior de Antioquia MBIES debe crear, establecer, sostener y visionar sus relaciones en torno a construir lazos duraderos, contribuyendo a la confianza, al buen nombre de la agremiación y al clima de trabajo óptimo dentro de ella. Debe también trabajar en conjunto con sus colegas, empleando la comunicación como recurso para entablar diálogos y correspondencia con ellos. Es importante que desde el comité de comunicaciones se construyan relaciones perdurables en el tiempo, las cuales sean sólidas y vayan ligadas a valores de la Mesa.

Deberá estar atento a escuchar al público interno de la agremiación, con los cuales debe de lograr una retroalimentación para los retos y las pretensiones que quiere alcanzar la MBIES para su beneficio y el de los mismos.

Este comité es un puente en la agremiación, un camino que está dispuesto a unir esas estrechas diferencias que se puedan llegar a dar en la Mesa, es el interlocutor interno y debe lograr un equilibrio en este público de la agremiación para que la comunicación sea más fluida.

Es importante recalcar, que las personas idóneas para este comité de comunicación, deben saber tratar igualmente a todos los miembros de la organización, sin hacer ninguna clase de distinción, su trato y relación debe ser respetuosa y receptiva frente a los integrantes de la MBIES en general.

Del discurso

En su labor diaria los integrantes del comité de comunicaciones deberán tener criterio para saber qué tipo de información puede transmitir, es por ello que siempre deben decir la verdad, lo cual supone no ocultar aquella información que es esencial y que los implicados o afectados tienen derecho a conocer.

Pero esto no es una condición impuesta, por lo que les da la opción de tomar camino para saber cuánto pueden decir, pues no están obligados a decirlo todo, sino tan sólo aquello que es relevante; es reconocer donde está el límite entre lo esencial y lo accidental (causa-efecto). En su discurso deben primar la honestidad y transparencia, evitando engaños y palabras exageradas.

Para su discurso deberán tener siempre en cuenta el logo de la MBIES únicamente para que vaya en todo producto que contenga información de la Mesa.

También podrán convocar acciones comunicativas que potencialicen las relaciones y fomenten el desarrollo integral de la Mesa, como: conferencias, capacitaciones, brigadas, seminarios, diplomados, cursos y hacer uso de su creatividad para organizarlos, difundirlos y hacer convocatoria.

¿Qué debe decir? ¿Cuánto decir? ¿Cómo decirlo?

¿Qué debe decir?: El comité de comunicaciones de la MBIES debe tener claro que la ética que maneja está estrechamente ligada con los principios, los cuales deben aplicarse prudentemente en cualquier situación que se presente ya sea un discurso, en momento de crisis e incluso cuando se va a dirigir hacia al público objetivo.

Siempre se debe decir la verdad, por lo que es fundamental que dentro de éste se actúe de una manera honesta, lo que supone no ocultar la información que es de carácter esencial y que los directamente implicados o afectados como lo son los colaboradores y los Miembros tienen derecho a conocer de qué se trata.

Además de esto, también se debe actuar de una manera veraz y consciente, para que así la retroalimentación que haya entre los integrantes del Comité y los demás Miembros se perpetre de una manera eficaz y certera.

¿Cuánto decir?: Cabe resaltar que los integrantes del comité no están obligados a decir todo lo que ocurre dentro de la agremiación, sino solamente aquello que se debe conocer. El problema es que en muchas ocasiones se enfrentan al dilema de no saber hasta dónde llega el límite entre lo esencial y lo accidental. Es aquí donde de nuevo la prudencia y una conciencia profesional por parte de ellos es la que debe primar a la hora de tomar una decisión, de suministrar o difundir alguna información determinada.

¿Cómo Decirlo?: Es importante que la información dada, se diga de una manera honesta y transparentemente, sin ambigüedades, sin exagerar lo dicho y sin argumentos que no sean verdaderos que haga que el público quede engañado.



Comunicar las cosas bien y de manera correcta, en el momento oportuno permite al público objetivo reconocer la transparencia, honestidad y el valor de la verdad que tiene la MBIES, lo que es de suma importancia para la buena cara que ésta da frente a los demás, pues permite percibir que a la Mesa se interesa por el bienestar y la satisfacción que sus colaboradores y Miembros puedan tener, otorgándole así credibilidad y permitiéndole una mejor relación entre ella y su entorno.

Agenda de intereses o demanda de favores

Al comité de comunicación de la MBIES le corresponde mantener consigo una lista de contactos, a la cual pueda acudir en cualquier momento que sea necesario, ya que en muchos casos durante la realización de proyectos, actividades o para el cumplimiento de algunos fines propuestos por la Mesa, su buen resultado no sólo depende del grupo de trabajo sino también de los contactos que tengan, los cuales le puedan ayudar para lograrlo. Pero dichos contactos deben manejarse con distancia profesional y mucho respeto, porque no se debe confundir y pensar que hay que sobrepasar los valores éticos, actuando sin profesionalismo; por el contrario hay que mantener una postura correcta dependiendo de la situación.

Por otro lado, es importante llevar una agenda cronológicamente organizada, la cual contenga las actividades o procesos de intereses que en un determinado tiempo deben cumplirse. De igual manera, los integrantes de dicho comité deberán tener en cuenta lo esencial, que es conocer muchas personas y mantener relaciones profesionales con ellos para un futuro y de la misma manera debe saber cómo cortar una relación con prudencia.

Dicha agenda de intereses deberá tener tanto un formato impreso como un formato virtual en el DRIVE de la Mesa para el manejo de los datos en cualquier momento o espacios que se necesite, pero por consiguiente sólo ellos y la Coordinación de la Mesa tendrán acceso a dicha agenda. Todos los contactos deberán mantenerse cercanos a la agremiación.

El secreto profesional

Sus acciones y productos comunicativos deben ser sensatos con el público y con las instituciones miembros de la MBIES mostrando la verdad, sin embargo debes ser cauteloso en la magnitud de lo que dicen y hacen para no poner en juego la imagen y reputación de la Mesa -decir la verdad no implica decirlo todo-.

Los integrantes del Comité deben conocer muy bien el funcionamiento de la agremiación y reconocer hasta qué punto puede masificar o difundir la información, deben saber regular y filtrar la misma para ofrecer al público sólo la necesaria para suplir sus dudas e intereses.

Finalmente deben contar con la aprobación de la Coordinación general de la Mesa para la difusión de información.

Manejo de información privilegiada o confidencial

El comité de comunicaciones de la MBIES no es vulnerable a recibir información privilegiada o confidencial con la cuál debe de tener precaución y debe de saber exactamente qué hacer. Es una situación compleja, ya que si dicha información es de su conocimiento, seguramente son considerados personas de confianza. Por lo tanto tienen que ser reservados y prudentes frente a situaciones de confidencialidad, que la empresa le ha dado a conocer o de la cual se puedan enterar incautamente.

Las personas por su formación han recibido una educación y tienen unos valores inculcados, los cuales le han permitido convertirse en integrantes del comité de comunicaciones, porque se torna importante trabajar con personas confiables las cuales contribuyan al mejoramiento de la agremiación y sean fieles a la Mesa.

Relaciones con la Coordinación General de la Mesa

Se debe tener presente que esta área es muy sensible y compleja, por ende presenta una serie de aspectos éticos de suma importancia que siempre dentro del comité de comunicaciones de la MBIES tendrán que tener presente. Pues una de las situaciones más frecuentes tiene que ver en cómo se le sustenta o se le niega algo a la Coordinación General de la Mesa. Es debido a esto que los integrantes del mismo siempre tienen que estar con una buena disposición frente a cualquier pedido que se les haga por parte de la Coordinación pues si bien es cierto hay casos en donde al no acceder a ciertas demandas termina en el reproceso de actividades o retraso en el cumplimiento de las mismas.

Es por esta razón que el comité de comunicaciones deberá tener presente que lo que busca la Coordinación General de la Mesa son colaboradores confiables, responsables y competentes y no poco éticos y desmotivados que lo único que hacen es brindar una mala imagen de la MBIES.

Será necesario para los integrantes del comité de comunicaciones entender las necesidades y requerimientos de la Coordinación para llevar a cabo su labor, de modo que tengan un trato cercano. En dicho caso deberán tener en cuenta que la confianza se gana, por tanto sus modos de actuar deberán ser acordes a lineamientos éticos y morales.

Relaciones con los colegas

Los integrantes del Comité tendrán que tener presente que su labor está comprometida con relacionarse humana y duraderamente con los demás Miembros de la MBIES, los cuales ayudan a cumplir las metas de los procesos ejecutados.

Por lo tanto el comité de comunicaciones tendrá como lineamiento y parámetro de acción el trato cordial y respetuoso con los demás Miembros de la Mesa y deberá fomentar mediante productos y acciones esta condición de trabajo, para que el clima organizacional sea óptimo y ameno y todos los procesos sean más eficaces.

Gestión de crisis

El comité de comunicaciones de la MBIES deberá estar preparado para asumir cualquier situación de riesgo o crisis que afecte el nombre de la agremiación, por lo cual deberá ser estratégico para saber llegar a sus públicos y controlar lo más que se pueda la opinión pública.

Sin embargo, es evidente que resulta complicado mantener al margen las situaciones dentro de la MBIES en este ámbito debido a que en la mayoría de las ocasiones las crisis llegan sin ser esperadas y son las que despiertan el interés del público externo.

Aquí es fundamental mantener firmes los principios éticos, para tratar de manejar el impacto, porque en este punto se deben realizar y desarrollar una serie de acciones, las cuales traten de mermar, controlar y evitar que la situación se agrave. Para ello se debe identificar el problema y también a quienes han resultado afectados y/o impactados por la situación, para buscar la manera de llegar a ellos cautelosamente.

Cuando se trata de un error corporativo es ético y humano reconocer el error, los posibles culpables, analizar las causas del problema y la magnitud de sus consecuencias.

Además de reconocer el error hay que ponerse frente a la situación y designar un vocero, el cual no dé la espalda en ningún momento, al público involucrado, ya que esto afectaría aún más la imagen corporativa. En gran medida debe tratarse de solucionar los problemas ocasionados, ya que esto le generaría a la organización una imagen de responsabilidad e interés frente al público involucrado.

7 Administración de Medios de comunicación

7.1 Página Web

La página web de la MBIES (www.msbu.info) contiene la información correspondiente a la misión de la Mesa: instituciones que la integran, comités, actividades, eventos, información de interés, entre otros.

Estructura de la página Web



Conceptualización:

Home: página principal, en el Home se publica el evento más importante a realizarse por la MBIES, además, debe presentar un resumen de los logros de los principales eventos o actividades de la MBIES durante el año.

¿Quiénes somos?: se define la MBIES, sus objetivos, estructura e integrantes, allí se especifica el nombre de la institución, su logo y acceso al catálogo público o al micro sitio de cada Biblioteca.

Comisiones de trabajo: Se despliegan cada uno de los comités que integran la Mesa con información misional.

Servicios: se vinculan cada uno de los servicios que ofrece la Mesa: contenido, lineamientos, descripción y procesos.

Biblioteca al día: espacio para publicar hechos noticiosos del contexto bibliotecario en el que se encuentra la MBIES, dentro de este espacio también hay una sección de Noticias, donde se publica información sobre eventos nacionales e internacionales que pueden ser de interés para las bibliotecas, y una sección de boletines donde se publican todos los boletines de la MBIES.

Eventos: este espacio permite la publicación de los eventos organizados y dirigidos por la MBIES, su objetivo es dar a conocer y promover este tipo de actividades.

Directriz para actualización de contenidos y diseño de la página web

Formatos:

1. Para publicación de eventos, noticias, publicidad, entre otros, el comité de comunicaciones debe enviar la información editada y validada. La publicidad debe estar en formato de imagen y sí se quiere vincular un video o información adicional se debe enviar la URL de acceso junto con la imagen publicitaria o información sobre el mismo.
2. Para la publicación del boletín de la Mesa, el comité de comunicaciones debe enviar la URL del News Letter (Publicación virtual) que será empotrado en la página y que será integrado en la sección de boletines.
3. Para difusión de eventos de la MBIES, las solicitudes de publicación en página web se hará por correo electrónico con asunto "solicitud de publicación web MBIES", las piezas que componen este tipo de solicitudes deben enviarse en formato de imagen (preferiblemente gif o jpg), también la URL que direcciona a espacios específicos de cada evento o sección del evento.
4. Los archivos de texto (pdf, txt, pptx, xlsx, entre otros) sólo se vinculan como información complementaria a una publicidad o contenido, por tanto el comité de comunicaciones debe enviar estos archivos acompañados de la descripción de dicho documento.

Políticas de actualización de contenidos

1. Cuando una pieza publicitaria no cumpla las condiciones descritas anteriormente, se notificará al comité de comunicaciones y se quedará atento a su corrección para iniciar el proceso de carga, teniendo en cuenta que el tiempo empieza a correr a partir del último envío de la corrección por parte del comité de comunicaciones.
2. Cuando un contenido o pieza publicitaria no cumpla con las normas de imagen corporativa no será publicado, hasta que sea corregido, y se notificará al comité de Comunicaciones.
3. Toda solicitud de publicación de contenidos y piezas publicitarias será deberá ser enviada desde el Comité de Comunicaciones.
4. Toda solicitud de modificación de contenido correspondientes a una institución o comité, debe ser tramitada a través del Comit.

Tiempo de publicación y actualización

1. El tiempo de publicación de boletines será de 3 días a partir de la fecha de solicitud.

2. El tiempo de actualización de información relacionada con las instituciones que pertenecen a la MBIES será de 5 días a partir de la fecha de solicitud. Ejemplo: cambio de logos, cambio de razón social, URL, etc.
3. El tiempo establecido para la actualización de contenido sobre información misional de la MBIES será de 2 días a partir de recibida la solicitud, teniendo en cuenta que esta información es estática y se cambia muy esporádicamente.
4. El tiempo de corrección de errores en contenidos publicados será de 1 día.
5. La edición en el diseño de la página será semestral.
6. La publicidad de eventos, se elimina en un máximo de dos días después de su culminación.

El sitio web es administrado por el Comité Tecnológico de la MBIES, quienes se encargan de publicar los diferentes contenidos, el Comité de Comunicaciones se encarga de verificar la información publicada y de enviar al correo de tecnología la solicitud de actualizaciones correspondientes a través del formato de solicitud de servicio de comunicaciones en el momento en que se tengan novedades específicas.

A la página se accede a través de la URL www.msbu.info

7.2 Redes Sociales

Para la Mesa de bibliotecas de Educación Superior de Antioquia, es de gran interés establecer puentes de comunicación con la comunidad académica, por ello, es necesario que ésta dinámica sea efectiva, interactiva y organizada. Se han estipulado normas que regulen el uso y la publicación de contenidos.

Actualmente, se tienen dos cuentas en redes sociales: Facebook y Twitter; se busca normalizar y armonizar la imagen de la MBIES y que no se vean como cuentas independientes, es importante transmitir unidad.

Las publicaciones deben ser consultadas y autorizadas por el comité de comunicaciones antes de su publicación, del mismo modo hacer análisis de contenido para evitar malas interpretaciones.

Políticas para publicar contenidos en las redes sociales de la MBIES:

- Mensajes claros
- Lenguaje amable y respetuoso
- Información oportuna
- Veracidad de la información
- Respetar opiniones de los participantes en las publicaciones

Dirección en Facebook:

Cabecera principal: imagen con el logo de la Mesa

Biografía: Invitaciones a eventos, páginas, imágenes, videos y demás información de tipo gremial como eventos académicos y culturales

Información: datos importantes del grupo:

Fotos: Registros y evidencias de los diferentes eventos realizados

Periodicidad

No. de publicaciones: 3 semanales

Tono: 1ra persona del plural (Nosotros)

Twitter Mbies

Dirección:

Imagen y contenido: Logo oficial de la MBIES, cuando se publiquen imágenes diferentes deben ponerse a consideración y autorización del comité de comunicaciones, igualmente, las frases, textos y opiniones expresadas en la red social.

Periodicidad: Diario

No. de publicaciones: Publicaciones diarias

Tono: 1ra persona del plural (Nosotros)

Supervisión Redes Sociales

Realizar un informe trimestral que dé cuenta del impacto que se ha generado con la utilización de las redes sociales y cómo han influido en el reconocimiento y posicionamiento de la Mesa no sólo a nivel local, sino nacional y si se ha tenido respuesta en otros territorios.

El informe debe incluir datos como:

No. de publicaciones

Cuántas personas dieron Like

Qué participación se obtuvo

El alcance

Análisis de opiniones

7.3 Correo electrónico

Para la MBIES es importante tener canales de comunicación donde se permita el intercambio de información oficial entre sus integrantes, por ello se cuenta con cinco cuentas de correo, uno para cada Comité que conforma la MBIES.

Estructura de las cuentas de correo

Comité de comunicaciones

mbies.comunicaciones@gmail.com

Comité Académico

mbies.academico@gmail.com

Comité Coordinador

mesabibliotecasuniversitarias@gmail.com

Comité Cultural

mbies.cultura@gmail.com

Comité tecnológico

mbies.tecnológico@gmail.com



Políticas de Uso del Correo Electrónico

1. El Coordinador de Comité que tiene asignada una cuenta de correo es la única y directa responsable de la información enviada la cual es considera comunicación oficial.
- 2 La revisión del correo es una actividad diaria y constante para la recepción de documentos y en general material de trabajo.
3. Los correos que salgan de la cuenta de la Mesa en gmail deben llevar firma electrónica con logo.
4. Los mensajes enviados por medio del correo electrónico no son diferentes a los enviados en papel con membrete; no sólo lo representan a usted, sino también a la MBIES y en algunos casos son considerados como documento legal.

7.4 Boletín electrónico

Es un medio de comunicación que se realiza a través de herramienta infovirtual y se envía por correo a los miembros de la MBIES y se publica en página web. Contiene artículos cortos con hechos noticiosos de carácter gremial, eventos, actividades y programas a desarrollar por parte de la MBIES.

El Boletín es de publicación mensual y está dirigido a públicos internos y externos, las noticias se reciben en la cuenta de correo de comunicaciones la primera semana de cada mes.

El boletín se realiza en la plataforma Mailchip, que permite el mercadeo digital a través de correo electrónico, permitiendo medir el impacto de la información enviada a cada usuario registrado.

7.5 Piezas publicitarias

La MBIES dentro de su Plan Operativo anual, contiene múltiples actividades y eventos que requieren de la elaboración de piezas publicitarias (afiches, pendones, carpetas, lapiceros, bolsos, invitaciones, certificados, etc.,) Al igual que la elaboración de cartas, circulares, memorandos, tarjetas que deben ser elaboradas cuidando que la imagen corporativa de la MBIES. El comité de comunicación deberá velar porque todo este tipo de piezas, comunicaciones oficiales vayan con la normativa de la Mesa, y con el visto bueno de la Coordinación General. Nada podrá ser enviado sin la supervisión del Comité y la aprobación de la Coordinación General de la Mesa.

8. Acciones de Comunicación

Jornadas de capacitación

La MBIES cuenta con jornadas de capacitación con el fin de preparar a sus Miembros y al gremio en general, en diferentes temas que aporten a su desarrollo profesional e intelectual, pero que a su vez, sean de gran utilidad en el desempeño de la labor que este realice en la Mesa. El comité de comunicación deberá velar porque estas capacitaciones se realicen periódicamente y que sus temáticas respondan a las necesidades personales y profesionales de los Miembros.

Otra de las funciones del comité es apoyar en todo lo relacionado a logística y montaje de las jornadas de capacitación.

Reuniones de trabajo

La labor del comité será mantener a los colaboradores informados sobre el cuándo, cómo y dónde se llevarán a cabo dichas reuniones, para que estas tengan un nivel de asistencia cada vez mayor y en ellas se potencialicen las capacidades de los diferentes comités de trabajo de la MBIES.

Celebraciones

La organización debe establecer unas fechas u ocasiones especiales que hagan relación directa o indirecta a las actividades diarias, los colaboradores, las creencias, mitos o rituales que de alguna manera formen parte de la organización (cumpleaños, día del trabajo, Día del Bibliotecólogo, festividades de fin de año, amor y amistad, etc.). Dichas celebraciones deben tener un espacio en el cronograma anual de la agremiación, por ende deben ser constantes en realización y propósito.

9. IMAGEN CORPORATIVA

Objetivo

Mantener una correcta imagen de calidad y confianza de acuerdo a los lineamientos de la Mesa

Alcance

Esta política debe aplicarse para todos los eventos y actividades que se desarrollen a nivel interno y externo.

Responsables

Todos los integrantes de la MBIES, pero es responsabilidad directa del comité de comunicaciones velar por los principios que este manual describe

Política



Revisión previa por parte del comité coordinador de los lineamientos para cada evento en el que se utilice el logo de la Mesa.

El comité de comunicaciones debe velar por el mantenimiento de los pendones y la publicidad en todas las actividades; se deben encontrar en perfectas condiciones

No se podrá elaborar publicidad sin consultar el logo en su formato original con todas sus especificaciones de color y tamaño. Adicionalmente debe contar con el visto bueno del comité coordinador.

Color y calidad

Es fundamental tener en cuenta los colores originales del logo en la publicidad y comunicados ya que, nos identifica como grupo, caracteriza y diferencia de los demás.

Pendones

La dimensión de los pendones a utilizar en los eventos será mínimo de 60 x 80 y máximo de 200 x 120 cm.

Comunicaciones oficiales

Las comunicaciones oficiales dirigidas a pares deben ir firmadas por la Coordinación General de la MBIES.

Formatos

Para todos los formatos que den cuenta de los procesos que se desarrollan dentro de la Mesa (actas, asistencia, petición actividad cultural, cronograma de reuniones, cartas para externos, comunicados y boletines) se debe utilizar hoja tamaño carta con el logo de 3 cm de ancho X 2 cm de largo. En la parte superior izquierda. Salvo las invitaciones a eventos que se encuentran sujetas a su diseño.

Las piezas publicitarias pueden ir acompañadas del logo de las instituciones, empresas u organizaciones que ofrecen la sede, patrocinio y/o apoyo a un evento.

En el caso de los certificados que requieran ser avalados por una IES para efectos de validación, se hará con el logo y firma de la Institución que la presida, o con la Institución organizadora si esta lo aprueba, en ese caso el logo de la MBIES irá alineado al lado derecho y el logo de la IES a la izquierda y en un cm más grande que el de la MBIES.

Para los diplomas, certificados o publicidad en general: atendiendo al criterio de calidad y credibilidad que nos caracteriza por ningún motivo debe usarse el logo pixelado. Para elaboración de piezas publicitarias se debe solicitar los logos en formato de diseño, para estos efectos se cuenta con los logos en formato corell e Illustrator, dichas piezas de igual forma deben ser aprobadas por el Comité de Comunicaciones antes de ser llevadas a imprenta o publicación

Para Botones, sellos, anuncios de prensa, suvenires, carnets u otras objetos en los cuales aparezca el logo de la MBIES, deben cumplir con las especificaciones de color y calidad.



El logo aprobado para la Mesa es:



**MESA DE
BIBLIOTECAS**
Instituciones de Educación
Superior de Antioquia



Los formatos para efectos de estandarización de imagen de la MBIES son:

Anexos. Formatos

GC-FR-001

SOLICITUD DE SERVICIO DE COMUNICACIONES

FORMATO DE SOLICITUD DE APOYO COMITÉ DE COMUNICACIONES
GC-FR-001



NOMBRE DEL EVENTO:				RESPONSABLE DEL EVENTO:	
COMITÉ SOLICITANTE:					
FECHA Y LUGAR DEL EVENTO:		HORA (INICIO)		HORA (FIN)	
DESCRIPCIÓN DEL EVENTO:					
MATERIALES QUE REQUIERE:	MATERIAL POP	No.	REFRIGERIOS	No.	OTROS MATERIALES:
	ESCAIAPELAS	No.	CAFÉ, AGUA, AROMÁTICA, AZÚCAR	No.	
MARQUE CON UNA CRUZ SI REQUIERE:	INSTALACIONES Y EQUIPOS		APOYO HUMANO		DIFUSIÓN DEL EVENTO:
	VIDEO BEAM () SONIDO () PORTÁTIL () ESPACIO FÍSICO () INTERNET () SALA DE CÓMPUTO () TABLERO () MARCADORES () BORRADOR () OTROS () _____		CARNETIZACIÓN () ENVÍO DE PONENCIAS () RECEPCIÓN Y REGISTRO () ENTREGA DE MATERIAL POP () ENTREGA O ENVÍO DE CERTIFICADOS () ENTREGA DE ALIMENTOS () LISTADOS DE PREINSCRITOS, INSCRITOS Y ASISTENTES () OTROS () _____		MAIL () E-CARD () REDES SOCIALES () CREACIÓN DE PÁGINA WEB DEL EVENTO () PÁGINA WEB () BOLETIN ()
<small>A través de este formato se solicita apoyo al Comité de Comunicaciones para eventos (cursos, conferencias, reuniones, talleres etc), así como la difusión del mismo. La solicitud la firma el responsable del evento y se envía a la Coordinación de la Mesa para su autorización. Una vez que ha sido autorizada, se envía al Comité de Comunicaciones</small>					

FIRMA Y NOMBRE
RESPONSABLE DEL EVENTO

GC-FR-002

PLANILLA DE ASISTENCIA

LUGAR:

FECHA:

	NOMBRE COMPLETO	INSTITUCIÓN	TELEFONO	E-MAIL
1				
2				
3				
4				
5				
6				

GC-FR-003

ACTAS DE REUNIÓN

ACTA DE REUNION N°	
FECHA:	HORA:
LUGAR:	
ASISTENTES:	
ORDEN DEL DIA:	
DESARROLLO DE LA REUNION:	
COMPROMISOS	
PROXIMA REUNION	
FECHA:	HORA:
LUGAR:	

ELABORO:

GC-FR-004

SOLICITUD PARTICIPACIÓN EXPOSICIONES

COMITÉ CULTURAL

FECHA SOLICITUD		
SOLICITANTE		
INSTITUCIÓN		
CIUDAD		
DIRECCIÓN		
TELEFONO		
TEMA EXPOSICIÓN		
FECHA A EXPONER	DE:	HASTA:
OBSERVACIONES		

NOMBRE Y FIRMA RESPONSABLE

Vo. BUENO COMITÉ CULTURAL

GC-FR-005

INFORME DE GESTIÓN

**MESA BIBLIOTECAS DE INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE
ANTIOQUIA
MBIES**

INFORME DE GESTIÓN POR COMITÉS

COMITÉ DE XXX

Líder:

Eje estratégico 1

Nombre del Proyecto

Indicador de producto

Porcentaje de Cumplimiento

Indicador de impacto (No. De personas impactadas)

Actividades desarrolladas y evidencias de cumplimiento (incluya aquí los costos de las actividades, fotografías, gráficas, tablas, En caso de no lograr las metas explicar por qué)

GC-FR-006

PLANTILLA DIAPOSITIVAS



PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COMUNICACIONES

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

PROCESO	Comité de Comunicaciones	CÓDIGO	GC-CA-001
LÍDER		VERSIÓN	1
		FECHA DE PUBLICACIÓN	30/04/2017

OBJETIVO DEL PROCESO

Potenciar y fortalecer el desarrollo de las labores diarias de la MBIES mediante la creación de un espacio formal de comunicación que gestione los procesos laborales, humanos y profesionales entre los miembros de la Mesa de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior de Antioquia MBIES .

ALCANCE

INICIA	TERMINA
Solicitud de servicio de Comunicaciones	Satisfacción de las necesidades de comunicación

CICLO DEL PROCESO

PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR
Servicio de Comunicación	Atender las solicitudes de servicios de comunicaciones y los requerimientos de los comités.	Seguimiento a los indicadores establecidos para el área en el Plan Operativo de la Mesa.	Implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora

	<p>Divulgar información de relevancia para la Mesa.</p> <p>Diseñar piezas publicitarias de, eventos y demás actividades de la Mesa.</p> <p>Atender los diferentes eventos que se desarrollen en la Mesa.</p> <p>Administrar los canales y medios de comunicación de la Mesa</p>		
INTERACCIÓN DEL PROCESO			
PROCESOS INTERNOS			
PROVEEDOR	ENTRADA(S)	USUARIO	SALIDAS(S)
Comité Coordinador	Solicitud de servicio de Comunicaciones	Comité Coordinador	Productos de comunicación de acuerdo a la solicitud.
Comité Académico	Solicitud de servicio de Comunicaciones	Comité Académico	Productos de comunicación de acuerdo a la solicitud.
Comité Cultura	Solicitud de servicio de Comunicaciones	Comité Cultura	Productos de comunicación de acuerdo a la solicitud.
Comité tecnológico	Solicitud de servicio de Comunicaciones	Comité tecnológico	<p>Productos de comunicación de acuerdo a la solicitud.</p> <p>Solicitudes de actualización de página web</p>
PROCESOS EXTERNOS (otras instituciones)			
PROVEEDOR	ENTRADA(S)	USUARIO	SALIDAS(S)
Universidades Pertenecientes a la MBIES	Solicitudes de informes	Universidades Pertenecientes a la MBIES	Informes de Gestión

Socios estratégicos		Socios estratégicos	Productos de comunicación
Proveedores		Proveedores	Productos de comunicación Solicitudes de apoyo a eventos

INDICADORES

GC-IN-01 Atención a solicitudes de servicio de comunicaciones
GC-IN-02 Impacto

DOCUMENTOS RELACIONADOS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
GC-MA-001	Manual de Medios de Comunicación
GC-FR-001	Solicitud de Servicio de Comunicaciones
GC-FR-002	Solicitud de actualización de Página Web
GC-FR-003	Planilla de Asistencia
GC-FR-004	Actas de reunión
GC-FR-005	Solicitud participación de exposiciones
GC-FR-006	Informe de Gestión
GC-FR-007	Plantilla diapositivas

Versión

1

30/04/2017

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Comité de Comunicaciones Fecha: 14/12/2017	Comité Coordinador Fecha: 14/12/2017	Coordinador de la Mesa Fecha: 14/12/2017